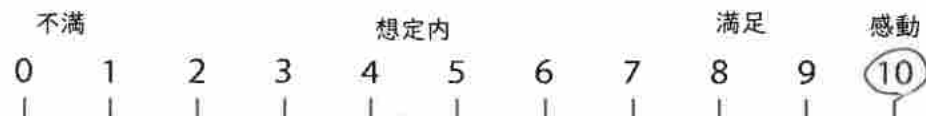


より良いお葬儀をさせて頂くためにお客様の本音を教えてください

○今回の葬儀の総合評価を教えてください



○ドリーマーを選ばれた経緯を教えてください

お葬儀をご依頼頂いたきっかけを教えてください

- ①会員 2.テレビCM・ホームページを見て 3.折込広告(かわら版) 4.人に勧められて 5.リピート 6.その他

お葬儀の前に他社も検討されましたか?

- 1.はい (検討した葬儀社) ②いいえ

お葬儀をご依頼いただいた理由を教えてください(該当するものすべてに○をつけてください)

- 1.式場の大きさ 2.サービスのよさ ③会員割引 4.葬儀の価格 5.広告のわかりやすさ 5.スタッフの人柄 6.事前相談 ⑦宿泊施設のよさ ⑧一番近いから 9.知人・友人・親族の口コミ 10.ホームページの情報量 11.その他

その期待に応えられていましたか?

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い

○打ち合わせ担当者について教えてください

打ち合わせ担当者の名前を覚えていますか

- ①はい (名前 榎山ユン) 2.いいえ

打ち合わせ担当者の説明はわかりやすかったですか?

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い
理由(説明がわかりやすかった)

打ち合わせ担当者は熱心にお客さまのご要望をカウンセリングしていましたか?

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い
理由(熱心にお客さまのご要望を聞いてくれた)

打ち合わせ担当者の専門知識が豊富だと思いましたか?

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ④非常に良い
理由(不安がらしく説明してくれた)

今後、その担当者を再び指名していただける可能性はありますか?

- 1.絶対にない 2.ない 3.わからない 4.ある ⑤ぜひお願いしたい
理由(とてもうれしかったです)

打ち合わせ担当者の総合評価を10段階でつけたら?



○通夜式・告別式担当について教えてください

式対応の担当者の名前を覚えていますか

- ①はい (名前 榎山ユン) 2.いいえ

ご遺族の気持ちに寄り添った対応・態度でしたか?

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い
理由()

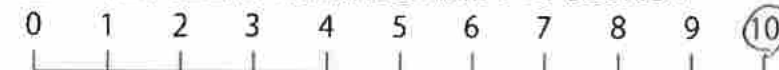
通夜式・告別式の進行・案内はどうでしたか?

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い
理由()

お葬儀の終わった後の対応・説明はどうでしたか?

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い
理由()

通夜式・告別式担当者の総合評価を10段階でつけたら?



○その他のスタッフの対応を教えてください

電話対応はいかがでしたか?

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 ④良い 5.非常に良い
理由()

寝台車のお迎えスタッフの対応はいかがでしたか? ご対応スタッフ(名前)

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 ④良い 5.非常に良い
理由()

湯灌・納棺スタッフはいかがでしたか?

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い
理由(丁寧な説明と対応)

司会者の対応はいかがでしたか? ご対応スタッフ(通夜式名前)

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い
理由(和やかな雰囲気と丁寧な対応)

案内・献茶スタッフの対応は?

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い
理由()

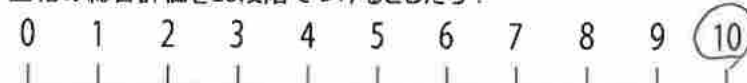
感心したスタッフは?(名前)

不満に思ったスタッフは?(名前)

○式場・提供サービスについて教えてください

祭壇生花・生花スタンド・生花演出は満足いただける内容でしたか?

生花の総合評価を10段階でつけたら?



理由(思った以上に良かったです)

式場・控室設備で気になったことはございますか?

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い ⑤非常に良い
理由()

料理の味・値段はいかがでしたか?

- 通夜
1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い 5.非常に良い
理由()

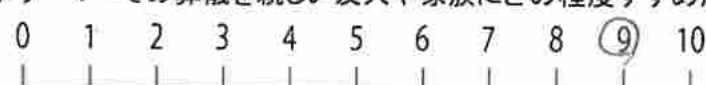
告別式

- 1.非常に悪い 2.悪い 3.普通 4.良い 5.非常に良い
理由()

葬儀代金はどうか? ご不明な点はありませんでしたか?

- 1.非常に高い 2.高い 3.普通 ④相応 5.非常に良い
ご不明な点()

○ドリーマーでの葬儀を親しい友人や家族にどの程度すすめたいですか?



Dreamer corporation
株式会社ドリーマー

◎裏面にお名前・ご住所・電話番号をお書きください。

◎その他ご意見・ご感想を裏面にご記入ください。

お客様の声をお聞かせください。
 お客様の喜びを聞くことほど私達にやりがいと情熱を与えてくれるものはありません。
 いい事・悪い事または「こんなサービスあったらいいなあ」など、どんなことでも結構です。
 是非、お客様の声をお聞かせください。

式前日まで	何か手をつけていいのか分からないうちに、父が亡くなったこと、 頭の回転も追いつかない中、丁寧に説明していただいたことは もろろん、私共の不安やさびしさに寄り添って下さった。
通夜式当日	午前
	午後 思い出の出来事を思い出すに書いておいた。父の好きだった 焼肉、豆腐、お酒を準備して下さり、とてもうれしかったです。 湯かきもしてくれました！と、思っています。父の体を大切に扱って いただき、本当にありがとうございました。感謝しています。
告別式当日	午前 連日の疲れで母が少し体調不良でした。お心遣いしていただいた (結局、大丈夫でした) 安心して式を迎えられました。
	午後 昨日の通夜での感情的に、長くおさらばのごあいさつに なったので、告別式での辛い思いを思い出さるよう に配慮いただいた。皆さんに伝えたいことを、ちゃんと伝えることが できました。

ご自由にお書きください。

父が亡くなった後、いろいろ事に全く無知だったことに
 気づきました。父の生前より「葬式は気にしない」等と話して
 いらした。今日、「父さん、どうお礼が嬉しいかな？」と
 考えて（一緒に考えて）、私としては、できる限りの感謝の
 気持ちを形にできたのではなうかと思っています。
 ありがとうございます。「思ったより良かった。お礼が、とてもありかたう。」
 と言ってくださると思っています。

人の死は“無”ではないうことを、スタッフさんのお話を聞き
 ながら、再確認できましたし、私は、父が亡くなった
 さびしいですが、“今”を大切に生きていこうと思えました。
 この一週間間の出来事、私にとり、不思議で運命的な
 ものでした。

こんな私共家族の役にいらして下さい。

どうもありがとうございます。

このアンケートをホームページ、クチコミサイトで紹介してもよろしいでしょうか？
 かまわない イニシャル表記ならかまわない 掲載しない